

Analisis Faktor Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X Kota Semarang: A Cross - Sectional Study

Analysis of Outpatient Satisfaction Factors at Community Health Center X, Semarang City: A Cross -Sectional Study

*Mirza Fathan Fuadi ¹, Wachid Dachirin¹

¹Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Semarang (Program Studi S1 Administrasi Kesehatan)

Correspondence*:

Address: Kawasan ATEM Technopark Jl. Kolonel Warsito Sugiarto KM. 2,5 Sadeng, Gunungpati - Semarang, Indonesia, 50222 | e-mail: mirzaff@gmail.com | +62 822-2147-7721

Indexing

Keyword:

Patient Satisfaction,
Primary Healthcare
Center, Service
Quality, Outpatients

Abstract

Background: Patient satisfaction is one of the main indicators used to evaluate the success of healthcare service quality at primary healthcare facilities, including community health centers (Puskesmas). Services that meet patients' expectations and needs can enhance trust and promote the sustained utilization of healthcare services.

Aims: This study aimed to analyze the factors influencing outpatient satisfaction at Puskesmas X in Semarang City. A quantitative approach with a cross-sectional design was employed.

Methods: This study employed a quantitative approach with a cross-sectional design. The sample consisted of 66 outpatients at Puskesmas X, Semarang City, selected using a quota sampling technique. Respondents were patients who had received outpatient services and were willing to participate in the study. The independent variables included intangibility, inseparability, variability, and perishability, while patient satisfaction served as the dependent variable. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed using the chi-square test with a significance level of 0.05.

Results: The results showed that all dimensions of service quality examined had a significant influence on outpatient satisfaction. The intangibility dimension significantly affected patient satisfaction ($p = 0.003$), as did inseparability ($p = 0.001$), variability ($p = 0.041$), and perishability ($p = 0.002$).

Conclusion: These findings indicate that the characteristics of healthcare services—namely being intangible, inseparable from service providers, variable, and perishable—play an important role in shaping patients' perceptions of satisfaction. Therefore, Puskesmas management is expected to improve consistency and the quality of service interactions to enhance outpatient satisfaction.

Abstrak

Kata kunci:

Kepuasan Pasien,
Mutu Pelayanan,
Pasien Rawat Jalan,
Puskesmas

Submitted:

13 Januari 2026

Revised:

9 Maret 2026

Accepted:

10 April 2026

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan mutu pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan tingkat pertama, termasuk puskesmas. Pelayanan yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien akan meningkatkan kepercayaan serta pemanfaatan layanan kesehatan secara berkelanjutan.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional.

Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Sampel penelitian berjumlah 66 pasien rawat jalan di Puskesmas X Kota Semarang yang dipilih menggunakan teknik quota sampling, dengan kriteria responden bersedia berpartisipasi dan telah menerima pelayanan rawat jalan. Variabel yang dianalisis meliputi intangibility, inseparability, variability, dan perishability sebagai variabel independen serta kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji chi-square dengan tingkat signifikansi 0,05.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan yang diteliti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Dimensi intangibility berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p=0,003$), dimensi inseparability ($p=0,001$), dimensi variability ($p=0,041$), serta dimensi perishability ($p=0,002$).

Kesimpulan: Temuan ini menunjukkan bahwa karakteristik pelayanan kesehatan yang tidak berwujud, tidak terpisahkan dari pemberi layanan, bervariasi, dan tidak dapat disimpan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi kepuasan pasien. Oleh karena itu, pihak puskesmas diharapkan dapat meningkatkan konsistensi dan kualitas interaksi pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan.

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan pada hakikatnya merupakan upaya yang dilaksanakan secara terpadu oleh seluruh komponen bangsa untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat masyarakat. Upaya tersebut diwujudkan oleh pemerintah melalui penyediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk melalui keberadaan puskesmas sebagai fasilitas pelayanan pertama (*first line health facility*). Puskesmas berperan penting dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019, 2019).

Kepuasan pasien merupakan bentuk evaluasi subjektif pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya, muncul sebagai hasil perbandingan antara harapan dan pengalaman nyata selama menerima pelayanan. Pelayanan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien akan mendorong terciptanya kepuasan dan loyalitas pasien terhadap fasilitas layanan kesehatan, sedangkan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan akan berpotensi menurunkan kepercayaan pasien serta minat masyarakat untuk menggunakan layanan kembali (Meriem et al., 2023).

Pemerintah telah menetapkan standar pelayanan kesehatan secara nasional. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, tingkat kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan dikategorikan memenuhi standar apabila berada di atas 95% (Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008, 2008).

Berbagai studi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan di beberapa negara dan daerah, termasuk Indonesia, masih berada di bawah standar yang diharapkan. Misalnya, penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien di beberapa fasilitas kesehatan beragam dan belum mencapai standar minimal pelayanan yang ditetapkan.

Kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pasien. Faktor-faktor seperti waktu tunggu pelayanan, sikap dan perilaku petugas kesehatan, kejelasan informasi, serta kondisi sarana dan prasarana pelayanan merupakan bagian dari persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien yang rendah tidak hanya berdampak pada jumlah kunjungan pasien, tetapi juga dapat membentuk persepsi masyarakat terhadap citra puskesmas (Istiqamah & Mujtahidah, 2024).

Pelayanan kesehatan termasuk dalam kategori jasa yang memiliki karakteristik khusus, yaitu *intangibility*, *inseparability*, *variability*, dan *perishability*. Karakteristik tersebut menggambarkan bahwa pelayanan kesehatan tidak berwujud, diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, memiliki kualitas yang dapat berbeda-beda, serta tidak dapat disimpan untuk digunakan di kemudian hari. Dalam pelayanan kesehatan, karakteristik tersebut memengaruhi pengalaman pasien selama menerima pelayanan, sehingga dapat berperan dalam membentuk persepsi dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan (Sinollah & Masruro, 2019).

Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kelengkapan fasilitas dan kecanggihan teknologi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh sikap, perilaku, dan profesionalisme tenaga kesehatan. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi sarana penting untuk memperoleh umpan balik yang objektif dan bermakna dalam rangka perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan (Suryawati et al., 2019).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi mutu pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien, termasuk pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Pratama et al., 2023). Berdasarkan hasil pengamatan awal di Puskesmas X Kota Semarang, masih terdapat keluhan dari pasien rawat jalan terkait pelayanan yang diterima. Pada hari-hari tertentu, jumlah kunjungan pasien meningkat secara signifikan, namun ketersediaan sarana, prasarana, dan tenaga kesehatan belum memadai. Kondisi ini menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu yang cukup lama, khususnya pada pasien rawat jalan peserta BPJS. Meskipun beberapa pasien menilai sikap petugas sudah cukup ramah, lambatnya proses pelayanan menjadi faktor yang memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan yang diterima. Data kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kota Semarang menunjukkan adanya fluktuasi jumlah kunjungan dalam beberapa tahun terakhir. Kondisi ini mengindikasikan perlunya evaluasi yang lebih intensif terhadap mutu pelayanan yang diberikan, khususnya faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kota Semarang, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak puskesmas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional untuk menganalisis hubungan antara karakteristik jasa pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kota Semarang. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli–Agustus 2025. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas X selama periode penelitian. Sampel berjumlah 66 responden yang dipilih menggunakan teknik quota sampling, yaitu pemilihan responden hingga jumlah sampel yang ditetapkan terpenuhi. Responden merupakan pasien rawat jalan yang telah menerima pelayanan, berusia ≥ 17 tahun, bersedia menjadi responden, serta mampu mengisi kuesioner penelitian. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang memuat variabel karakteristik jasa pelayanan, yaitu *intangibility*, *inseparability*, *variability*, dan *perishability*, serta variabel kepuasan pasien rawat jalan. Kategori penilaian variabel ditentukan berdasarkan skor hasil pengukuran yang kemudian diklasifikasikan menjadi kategori baik dan kurang. Analisis data dilakukan melalui analisis univariat untuk menggambarkan distribusi masing-masing variabel dan karakteristik responden, serta analisis bivariat menggunakan uji chi-square dengan tingkat signifikansi 0,05 untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan kepuasan pasien. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan narasi untuk memudahkan interpretasi temuan penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas, yaitu *intangibility*, *inseparability*, *variability*, dan *perishability* dengan variabel terikat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kota Semarang. Uji statistik yang digunakan adalah *chi-square*, dengan tingkat signifikansi ditetapkan pada nilai *p-value* $< 0,05$. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai *p-value* $< 0,05$, sehingga dapat

disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara dimensi kualitas pelayanan tersebut dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Tabel. 1 Analisis Bivariat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Variabel	Kepuasan Pasien Rawat Jalan						p value
	Puas		Kurang Puas		Jumlah		
	f	%	f	%	f	%	
Intangibility (Tidak Berwujud)							0,003
Baik	37	77,8	12	22,2	49	100	
Kurang	8	46,7	9	53,3	17	100	
Inseparability (Tidak Terpisah)							0,001
Baik	36	77,1	13	22,9	49	100	
Kurang	6	41,7	11	58,3	17	100	
Variability (Bervariasi)							0,041
Baik	35	76,6	15	23,4	50	100	
Kurang	7	46,2	9	53,8	16	100	
Perishability (Tidak Tahan Lama)							0,002
Baik	30	66,7	18	33,3	48	100	
Kurang	11	71,8	7	28,2	18	100	

Pengaruh *Intangibility* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien melalui penyelenggaraan layanan yang sesuai standar profesi dan standar operasional. Kualitas pelayanan yang baik meliputi kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan secara efektif, efisien, dan aman sehingga mampu memuaskan pasien yang menerima layanan tersebut. Mutu pelayanan kesehatan yang tinggi terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, termasuk pasien rawat jalan di fasilitas kesehatan primer seperti puskesmas (Mutu jasa pelayanan kesehatan memberi peluang meningkatkan kepuasan pasien apabila dimensi pelayanan terpenuhi sesuai harapan pasien) (Walukow et al., 2019).

Dalam konteks layanan kesehatan, *intangibility* menggambarkan karakteristik pelayanan yang bersifat tidak berwujud, artinya pasien tidak dapat menyentuh atau memegang pelayanan seperti halnya barang fisik, tetapi dinilai berdasarkan pengalaman, persepsi, dan interaksi selama menerima pelayanan. Hal ini berbeda dengan produk fisik, namun merupakan bagian penting dari pengalaman pasien dalam menilai mutu pelayanan (pelayanan kesehatan dinilai dari aspek pengalaman pasien, termasuk interaksi, komunikasi, dan hasil pelayanan yang dirasakan) (Asri Parantri et al., 2023).

Intangibility mencakup aspek-aspek seperti kejelasan informasi yang diberikan tenaga kesehatan, kepercayaan pasien terhadap kompetensi petugas, serta pengalaman emosional pasien selama proses pelayanan. Semakin positif pengalaman pasien terhadap hal-hal yang bersifat tidak berwujud ini, semakin tinggi pula kemungkinan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan dalam dimensi yang berkaitan dengan persepsi pasien secara langsung berkorelasi dengan tingkat

kepuasan pasien rawat jalan, khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan primer di puskesmas atau fasilitas kesehatan lainnya (Meriem et al., 2023).

Dalam kerangka penelitian ini, *intangibility* diukur melalui persepsi pasien terhadap unsur-unsur layanan yang bersifat tidak berwujud, seperti kejelasan komunikasi petugas, rasa aman yang dirasakan pasien ketika dilayani, dan kepercayaan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Selanjutnya, hubungan antara *intangibility* dan kepuasan pasien dianalisis untuk mengetahui sejauh mana karakteristik layanan yang bersifat tidak berwujud ini memengaruhi penilaian pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas X Kota Semarang.

Pengaruh *Inseparability* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Dalam konteks jasa, khususnya pelayanan kesehatan, *inseparability* merupakan karakteristik yang menunjukkan bahwa produksi dan konsumsi jasa berlangsung secara simultan. Artinya, pelayanan kesehatan tidak dapat dipisahkan dari proses interaksi antara penyedia layanan (tenaga kesehatan) dan penerima layanan (pasien). Jasa pelayanan kesehatan diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang sama, sehingga *inseparability* berperan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima (Sinollah & Masruro, 2019).

Dalam pelayanan kesehatan rawat jalan, pengalaman pasien selama proses pelayanan mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, komunikasi dengan petugas kesehatan, hingga penyampaian hasil pelayanan merupakan bagian dari dimensi *inseparability*. Interaksi langsung antara pasien dan petugas kesehatan akan sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan. Ketidaknyamanan dalam hubungan ini, seperti sikap yang kurang ramah atau keterlambatan respon petugas, dapat menyebabkan pasien merasa kurang yakin terhadap kompetensi layanan yang diberikan dan berdampak negatif terhadap kepuasan pasien (Lampus et al., 2023).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan yang mencakup interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Interaksi yang efektif dan komunikasi yang baik antara petugas dan pasien akan meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pasien, sehingga berdampak positif pada kepuasan pasien dalam menerima pelayanan rawat jalan di fasilitas kesehatan primer seperti puskesmas (Chaniago & Agustina, 2023).

Dalam penelitian ini, *inseparability* dijadikan salah satu variabel yang dianalisis untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kota Semarang. Variabel ini diukur melalui persepsi pasien terhadap kualitas interaksi dengan petugas kesehatan, termasuk kejelasan komunikasi, waktu respon petugas, serta sikap ramah dan profesionalisme tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Hasil analisis diharapkan dapat menunjukkan sejauh mana *inseparability* berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

Pengaruh *Variability* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Dalam konteks pelayanan jasa kesehatan, *variability* menggambarkan ketidakteraturan kualitas atau konsistensi pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. *Variability* muncul karena jasa pelayanan kesehatan sangat bergantung pada siapa yang memberikan, kepada siapa, kapan, dan di mana layanan tersebut diberikan. Hal ini berbeda dengan barang fisik yang dapat diproduksi dalam standar seragam; dalam pelayanan

kesehatan, kinerja tenaga kesehatan dapat berbeda antara satu penyedia layanan dengan lainnya maupun pada waktu yang berbeda, sehingga memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima (Maarif et al., 2023).

Kepuasan pasien merupakan cerminan dari perbandingan antara pengalaman pasien selama menerima layanan dan harapan yang dimilikinya sebelum layanan tersebut diberikan. Pasien cenderung merasa puas jika layanan yang diterimanya konsisten dan sesuai dengan ekspektasi, terutama dalam hal interaksi, proses layanan, serta kualitas layanan secara umum. Sebaliknya, apabila kualitas layanan tidak konsisten misalnya sikap petugas berbeda dari satu kunjungan ke kunjungan berikutnya atau prosedur layanan yang tidak seragam pasien berpotensi merasa kecewa terhadap pelayanan yang diterima (Merarie et al., 2023).

Variability dalam pelayanan kesehatan seringkali terkait dengan perbedaan pengalaman pasien pada waktu, tempat, atau tenaga layanan yang berbeda, termasuk perbedaan cara penyampaian informasi, respons petugas terhadap keluhan pasien, serta variasi dalam pemahaman prosedur pelayanan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa variasi kualitas pelayanan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien: semakin konsisten pelayanan yang diberikan, semakin tinggi kemungkinan pasien merasa puas secara menyeluruh (Meriem et al., 2023).

Dalam penelitian ini, variabel *variability* diukur melalui persepsi pasien terhadap konsistensi kualitas pelayanan yang mereka terima di Puskesmas X Kota Semarang. Hal ini mencakup unsur-unsur seperti keseragaman standar pelayanan, konsistensi dalam komunikasi petugas, serta keteraturan prosedur layanan di unit rawat jalan. Analisis hubungan antara *variability* dan kepuasan pasien diperlukan untuk mengetahui sejauh mana variasi mutu pelayanan berpengaruh terhadap persepsi dan kepuasan pasien rawat jalan.

Pengaruh *Perishability* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Karakteristik jasa kesehatan yang bersifat *perishability* (tidak dapat disimpan dan tidak dapat digunakan kembali) memiliki implikasi langsung terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, jasa yang tidak dapat disimpan menuntut kesiapan sistem dan daya tanggap tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu. Apabila kualitas pelayanan kesehatan tidak dipelihara dan ditingkatkan secara berkelanjutan, maka sangat mungkin terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien. Kepuasan pasien menjadi faktor kunci yang memengaruhi keputusan pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas. Pasien yang mengalami ketidakpuasan, misalnya akibat waktu tunggu yang lama, sikap petugas yang kurang ramah, atau keterampilan pelayanan yang dinilai kurang memadai, cenderung membentuk persepsi negatif terhadap mutu pelayanan dan citra puskesmas secara keseluruhan (Meruntu et al., 2020).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi sarana penting dalam menyediakan umpan balik yang objektif dan bermakna bagi pengelola puskesmas. Kepuasan muncul ketika pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan sesuai atau melebihi harapan yang dimilikinya, sedangkan ketidakpuasan terjadi apabila pelayanan yang diterima berada di bawah ekspektasi pasien. Oleh karena itu, peningkatan standar mutu pelayanan yang mengacu pada kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas kesehatan merupakan upaya strategis dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan (Parasuraman et al., 1988).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *perishability* dengan kepuasan pasien rawat jalan. Karakteristik jasa yang bersifat tidak dapat disimpan atau ditunda

menuntut tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan responsif agar kebutuhan pasien dapat segera terpenuhi. Dalam konteks pelayanan rawat jalan, ketepatan dan kecepatan respons petugas kesehatan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden pada kategori pelayanan yang dinilai baik menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun demikian, pada kategori pelayanan yang dinilai kurang masih terdapat responden yang menyatakan puas. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh satu dimensi pelayanan, melainkan merupakan hasil dari pengalaman pelayanan secara menyeluruh, termasuk sikap petugas, kejelasan informasi yang diberikan, serta kenyamanan fasilitas pelayanan kesehatan. Selain itu, peningkatan jumlah kunjungan pasien yang tidak diimbangi dengan ketersediaan tenaga kesehatan dan sarana pelayanan yang memadai berpotensi menimbulkan waktu tunggu yang lebih lama. Kondisi tersebut dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima serta berdampak pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di fasilitas pelayanan kesehatan. (Pratama et al., 2023).

Peneliti berasumsi bahwa pemahaman terhadap kebutuhan dan harapan pasien merupakan aspek fundamental dalam pengelolaan pelayanan kesehatan. Pasien yang merasa puas akan cenderung melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan pelayanan kepada orang lain, sedangkan pasien yang tidak puas berpotensi menyampaikan pengalaman negatifnya kepada lebih banyak pihak. Oleh karena itu, puskesmas perlu mengelola sistem pelayanan secara efektif dan efisien, khususnya dalam mengantisipasi fluktuasi permintaan pelayanan, agar karakteristik perishability jasa tidak berdampak negatif terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Kesimpulan dan Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi karakteristik jasa, yaitu *intangibility*, *inseparability*, *variability*, dan *perishability*, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas. Nilai signifikansi masing-masing variabel menunjukkan bahwa aspek tidak berwujud pelayanan, keterlibatan langsung petugas, konsistensi pelayanan, serta ketepatan dan daya tanggap dalam pelayanan berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Puskesmas diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan melalui perbaikan sarana dan prasarana, peningkatan kompetensi serta konsistensi kinerja tenaga kesehatan, dan pengelolaan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pasien. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut terhadap faktor loyalitas pasien meskipun tingkat kepuasan sudah tinggi, sebagai dasar perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

References

- Asri Parantri, Dimas Ageng Prayogo, & Dety Mulyanti. (2023). Analisis Pengaruh Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Manajemen Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kesehatan*, 2(1), 223–235. <https://doi.org/10.55606/jurrikes.v2i1.1066>
- Chaniago, T., & Agustina, D. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rawat Jalan di Puskesmas Simalingkar Kota Medan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 21475–221487.
- Istiqamah, N. F., & Mujtahidah, M. (2024). Analisis Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dalam

-
- Bidang Pelayanan Kesehatan (Literatur Review). *Jurnal Riset Sains Dan Kesehatan Indonesia*, 1(4), 130–135. <https://doi.org/10.69930/jrski.v1i4.203>
- Lampus, C. S. V., Umboh, A., & Manampiring, A. E. (2023). *Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. 4(2), 150–160.
- Maarif, I., Haeruddin, & Sumiaty. (2023). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023*, 4(2), 79–88. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1206>JournalHomepage:<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Merarie, L., Wijaksono, M. A., & Basit, M. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 12(1), 153. <https://doi.org/10.26714/jkj.12.1.2024.153-160>
- Meriem, M., Murtini, & Haslinda. (2023). Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 13(3), 238–245. <https://journal.umg.ac.id/index.php/manajerial/article/view/10630>
- Meruntu, I. S. E., Wowor, R. E., & Rumayar, A. A. (2020). *Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan*. 1(April), 27–31.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. In *Journal of Retailing* (Vol. 64, p. 28). [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879)*, 2004–2006.
- Pratama, N. H., Irawan, A. G., Prayatna, S., Luthfiah, M., & Gurning, F. P. (2023). *Mutu Pelayanan Jkn Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*. 4(September), 1812–1818.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Suryawati, C., Nandini, N., & Handayani, N. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Puskesmas BLUD di Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(1), 39–45. <https://doi.org/10.14710/jmki.7.1.2019.39-45>
- Walukow, D. N., Rumayar, A. A., & Kandou, G. D. (2019). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal Kesmas*, 8(4), 62–66.